



NORMAS Y DECÁLOGO DE ATENCIÓN CIUDADANA

*** Protocolo publicado por el Departamento de
T.I. del Ayto. de Vitoria-Gasteiz**

ÍNDICE:

- INTRODUCCIÓN.
- NORMAS/ESTILO DE ATENCIÓN EN EL SAC+.
- DECÁLOGO DE ATENCIÓN EN EL SAC+.

INTRODUCCIÓN

Una **atención eficaz a la ciudadanía** actúa como **generadora de imagen favorable** de la Administración que la facilita, en este caso el Ayuntamiento de Irun.

Para lograr esa atención eficaz, en todos los canales de atención ciudadana donde interactúan personas (presencial en el SAC+ y telefónico a través del 010) las y los agentes de 010 y del SAC+ deben mostrar un **estilo de atención**, basado en las siguientes normas básicas y generales:

- **Escuchar y responder con empatía.** Utilizar gestos amables y sonreír siempre que sea oportuno. (La sonrisa en el canal presencial se ve y en el telefónico se oye).
- Demostrar **eficacia, organización e interés.**
- **Buscar y aportar soluciones.**
- **Comunicar de forma positiva, segura y participativa.**
- Utilizar un **lenguaje claro, preciso y correcto**, adaptado a cada situación y persona.
- Asumir un papel **proactivo.**

Una vez fijadas estas **normas básicas y generales**, es conveniente **adaptarlas a cada canal de atención**, teniendo en consideración las características específicas de cada uno de ellos.

Normas para una adecuada atención a la ciudadanía en el SAC

ESTABLECE Y APLICA FÓRMULAS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA

Algunas fórmulas que podrás utilizar:

- Recibimiento:
 - *“Egun on. ¿En qué puedo ayudarle?”*
 - *“Buenos días. ¿En qué puedo ayudarle?”*

Al utilizar el primer saludo estarás ofreciendo la **posibilidad de atender en euskera**.

- Despedida:
 - *“Espero haberle ayudado. Buenos días”*.

Si hay silla, **invita al ciudadano o ciudadana a sentarse**.

UTILIZA EL TRATAMIENTO DE CORTESÍA “USTED”

- Además de ser un tratamiento de cortesía, la utilización de **“usted” establece una distancia entre los interlocutores**, que podrá beneficiarte en tu trabajo.
- Si lo consideras apropiado, **tutea sólo a personas muy jóvenes o a aquellas que te lo solicitan expresamente**.

CONSIDERA TU IMAGEN PERSONAL Y TU ESPACIO DE TRABAJO COMO PARTE DEL SERVICIO

Algunas recomendaciones que **deberás tener en cuenta**:

- **Cierra cajones y puertas** de armarios.
- Conserva **ordenado tu escritorio**.
- Cuelga **en las paredes sólo los carteles que demande el servicio**.
- Para preservar tu intimidad y la de los tuyos, **limita el número de objetos personales a la vista**, por ejemplo fotografías.
- Por seguridad, **no dejes a la vista objetos personales**: carteras, bolsos, agendas, teléfonos móviles, llaves...
- **Mantén fuera de la vista objetos de uso personal** como botellas, cremas, pañuelos, chicles...
- **No comas o bebas delante de la ciudadanía**. Busca el momento de hacerlo, cuando no haya nadie en la oficina.
- **Contesta llamadas personales sólo si no estás atendiendo**. Procura retirarte de la zona de atención al público para hablar.

RESPETA A TUS COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS, Y TRABAJA EN EQUIPO

- **No interrumpas a una compañera o a un compañero cuando está atendiendo al público**, ni siquiera si escuchas que está ofreciendo una información errónea. Espera a que acabe y después contrasta con ella o él la información. Ante cualquier duda en la interpretación, consulta con la persona encargada de la coordinación.
- **Si un compañero o compañera te solicita ayuda, procura ofrecérsela** siempre que estés seguro de esa información o procedimiento. Si tienes duda, pídele que se dirija a la persona coordinadora.
- **No muestres diferencias de criterio** con un compañero o compañera **en presencia de la ciudadanía**.

AYUDA A LA CIUDADANÍA A RESOLVER SUS DUDAS SOBRE LA DINÁMICA DEL SAC

Debes tener en cuenta que **algunos procedimientos** que para ti son lógicos, habituales o no está en tus manos modificar, **pueden ser totalmente desconocidos para parte de la ciudadanía**. Entre esas situaciones pueden estar las siguientes:

- ***El ciudadano o ciudadana entra en la SAC y no sabe que debe coger número.***
 - Informarle, de forma cortés, del lugar donde se encuentra la máquina, de la tecla que debe pulsar e indícale dónde puede esperar su turno.
 - Si lo consideras necesario, en casos puntuales, acompaña a esa persona hasta la máquina.
- ***Una persona muestra extrañeza por tener que coger número cuando no hay nadie más esperando.***
 - Infórmale, de forma cortés, que debe coger número para tener contabilizadas el número de atenciones.
- ***Un ciudadano o una ciudadana se acerca al mostrador para preguntar por algún procedimiento sobre el que se informa en un cartel colgado en la pared.***
 - Evita recriminarle por no haber leído el cartel.
 - Infórmale de forma adecuada.
 - Asume que el cartel servirá a otras personas que sí lo leerán.

Procura que la ciudadanía **se sienta bien atendida, incluso si no puedes ofrecerle la información o trámite que demanda** por no ser competencia del SAC.

PRESERVA EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LA CIUDADANÍA

- Utiliza una **intensidad de voz adecuada y suficiente** para que te escuche la persona que tienes delante pero no otras que están en espera.
- **No dejes a la vista** documentos con **datos personales** de otros ciudadanos.
- **Mantén la pantalla del ordenador hacia ti**. Vuélvela hacia el ciudadano o ciudadana sólo si es estrictamente necesario y si no muestra datos de otras personas.

ESCUCHA CON ATENCIÓN E INFORMA DE MANERA CLARA, SENCILLA, SEGURA Y COMPLETA

- **Escucha con atención.**
 - Mira directamente a la persona que tienes delante y muestra que has entendido su demanda.
- **Utiliza un lenguaje sencillo.**
 - Si la ciudadana o ciudadano no comprende el procedimiento que le explicas, repite la información buscando otras palabras o expresiones.
 - No utilices expresiones vulgares, inadecuadas o en exceso coloquiales.
- **Evita el lenguaje administrativo.**
 - Palabras como trámite, incoar, expediente, instancia... pueden ser desconocidas para algunas personas.
- **Muestra seguridad al transmitir la información.**
 - Evita palabras o giros que denoten inseguridad. Por ejemplo:
 - *“Supongo que será así...”, “no estoy segura...”, “no sé si el servicio seguirá en esa dirección...”*
 - Si no conoces la información que te demandan, pregunta a la persona coordinadora:
 - *“Disculpe, voy a consultar esa detalle y enseguida se lo confirmo”.*
- **Facilita una información completa.** Si consideras que algún dato, que no te ha solicitado expresamente el ciudadano o ciudadana, tiene relación e importancia para completar su demanda, sé proactivo y ofrécele esa información suplementaria.
- Muestra **capacidad para atender** a personas de **distintas edades y procedencias.**
- Si al realizar el trámite con la ciudadanía se generan tiempos de espera, **mantenle informada en todo momento de los pasos que estás dando**; por ejemplo:
 - *“Debo consultar esa información en el ordenador. Disculpe un momento, por favor”.*
 - *“Debemos esperar un momento a que la información se grabe en la aplicación”.*
- Si la tramitación te obliga a ausentarte un momento de tu puesto, **informa a la persona que estás atendiendo de a dónde vas y para qué.** Por ejemplo:
 - *“Debo consultar esta información. Enseguida vuelvo. Espéreme aquí, por favor”.*
 - *“Voy a recoger el documento de la impresora. Espéreme aquí un momento, por favor”.*

- **Evita ser exigente o dominante** en el transcurso de tu conversación con la persona a quien estás atendiendo.

PRESTA ATENCIÓN A LAS NOVEDADES QUE SE PRODUZCAN EN LA TRAMITACIÓN

- **Lee** con atención los **manuales** que te facilite el servicio, así como las novedades publicadas en la **web municipal**.
- Si una información te plantea dudas, **contrástala con la persona encargada de la coordinación**.

NO ENTRES EN POLÉMICA CON LA CIUDADANÍA

- **Evita** expresiones como: *“eso es mentira”, “no es cierto”, “por supuesto que no...”*
- Trata de **reconducir la conversación** utilizando expresiones como: *“Perdone, pero creo que no está bien informada”...*
- No olvides que **nadie debe faltarte al respeto**.
 - Trata de **reconducir la conversación** con expresiones como *“Mi trabajo es informarle de cuál es el procedimiento...”*
 - Si la conversación había llegado a su final, trata de zanjar el diálogo con frases como: *“Lo siento pero no puedo ofrecerle más ayuda sobre este tema. Debo continuar con mi trabajo. Muchas gracias”*.
- Si la persona a quien estás atendiendo solicita que te identifiques, debes **facilitarle tu nombre**.
- Si alguien te exige hablar con una persona con **responsabilidad por encima de ti**:
 - Si se trata de una **queja relacionada con el propio servicio**, ponla en conocimiento inmediato de la persona coordinadora.
 - En caso de **quejas ajenas al propio servicio**, podrás ofrecerle alguna de las siguientes alternativas:
 - Dirigir una instancia al departamento correspondiente.
 - Plantear el caso en la Oficina del Síndico Defensor Vecinal.
 - Ponerse en contacto con una asociación vecinal.

SI UNA PERSONA SE MUESTRA AGRESIVA y consideras que tu integridad física peligra, **llama a la Policía Local** a través del **092** y, en cuanto te sea posible, **informa a la persona encargada de la coordinación**.

DECÁLOGO PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SAC:

- **Establece y aplica fórmulas de bienvenida y despedida.**
- **Utiliza el tratamiento de cortesía “usted”.**
- **Considera tu imagen personal y tu espacio de trabajo como parte del servicio.**
- **Respetar a tus compañeros y compañeras, y trabajar en equipo.**
- **Ayuda a la ciudadanía a resolver sus dudas sobre la dinámica del SAC.**
- **Preserva el derecho a la intimidad de la ciudadanía.**
- **Escucha con atención e informa de manera clara, sencilla y completa.**
- **Presta atención a las novedades que se produzcan en la tramitación.**
- **No entres en polémica con la ciudadanía.**
- **Si una persona se muestra agresiva y consideras que tu integridad física peligra, telefona a la Policía Local a través del 092.**